INFORME PQRSD

Segundo Trimestre 2026
Abril - Junio

Reutan

INTRODUCCIÓN

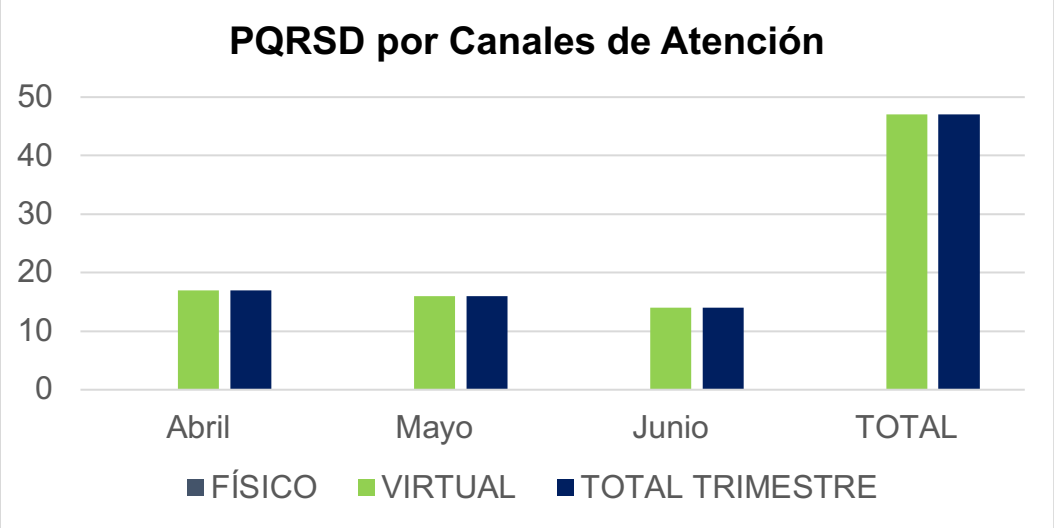
El área de Comunicaciones de RENTING DE ANTIOQUIA, EICE – RENTAN en el marco del compromiso con la transparencia, la mejora continua y la atención oportuna a la ciudadanía, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1893 de 2021, presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF- correspondiente al segundo trimestre de 2026.

Este informe consolida y analiza la gestión de los requerimientos ciudadanos solicitudes ciudadanas recibidos a través de los diferentes canales de atención durante los meses de abril, mayo y junio, permitiendo evaluar la oportunidad en las respuestas, la calidad del servicio prestado y el nivel de satisfacción de los usuarios.

1. PQRDS RECIBIDAS POR CANALES DE INTERACCIÓN

Durante este periodo se recibieron un total de cuarenta y siete (47) requerimientos ciudadanos, distribuidos así:

PERIODO	FÍSICO	VIRTUAL	TOTAL TRIMESTRE
Abril	0	17	17
Mayo	0	16	16
Junio	0	14	14
TOTAL	**0**	**47**	**47**



Durante los meses de abril a junio 2026, RENTAN recibió un total de 47 PQRSDF a través de los canales de atención establecidos: correo electrónico (notificacionesjudiciales@rentan.com.co, contacto@rentan.com.co); portal www.rentan.com.co, buzón de sugerencias y presencial. El 100% de estos fueron radicadas por medios virtuales.

2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Los requerimientos ciudadanos recibidos durante la vigencia en curso se clasificaron según su tipología, así:

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total
Consulta				
Denuncia				
Petición general				
Derecho de petición	6	11	12	29
Reclamo		1		1
Queja	1			1
Solicitud información	7	2	2	11
Solicitud de certificado	3			3
Tutela		2		2
Felicitaciones				
TOTAL	**17**	**16**	**14**	**47**

Los derechos de petición fueron los requerimientos que más se recibieron durante el periodo de este informe (29), seguido de las solicitudes de información (11), las solicitudes de certificados (3), las tutelas (2), las quejas y los reclamos cada uno con (1), fueron las menores.

3. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

Del total de requerimientos recibidos entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026 se ha logrado una gestión en su atención. De estos:

34 solicitudes han sido respondidas de manera oportuna, lo que representa un cumplimiento del 72.34% en los términos de respuesta.

Dos (2) fueron atendidas de manera extemporánea, lo que equivale a un 4.25%

Once (11) solicitudes están en trámite en estado a tiempo, que corresponde al 23.40%

ÁREA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS			EN TRÁMITE	
		OPORTUNAMENTE	FUERA DEL PLAZO	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Gerencia General	**3**	3				**3**
Secretaría General	**5**	5				**5**
Subgerencia de operaciones	**6**	6				**6**
subgerencia Administrativa y Financiera	**4**	4				**4**
Subgerencia de ejecución	**25**	13	2	10		**25**
Subgerencia de estructuración	**4**	3		1		**4**
TOTAL	**47**	**34**	**2**	**11**		**47**

4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026 se registraron once (11) solicitudes de información de la Entidad.

5. SERVICIOS SOBRE LOS QUE SE PRESENTARON QUEJAS O RECLAMOS

Durante el periodo reportado se presentó una (1) queja y un (1) reclamo por los servicios asociados a la actividad de RENTING DE ANTIOQUIA.

6. RECOMENDACIONES SUGERIDAS POR LOS PARTICULARES

Durante el periodo a reportar, no se depositaron recomendaciones en los buzones de sugerencias que yacen en las instalaciones de la Entidad. De igual manera, en las peticiones recibidas no se encuentran sugerencias presentadas por parte de los peticionarios.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA

Durante el período del reporte, RENTAN registró un nivel de cumplimiento del 72,34% en la atención de las PQRSDF dentro de los términos establecidos, lo que evidencia una gestión favorable en la respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos. Por su parte, el 4,25% de las solicitudes fueron atendidas fuera de los plazos definidos.

Al cierre del trimestre, se encuentran en trámite 11 solicitudes, equivalentes al 23,40% del total, las cuales permanecen dentro de los tiempos legales establecidos para su respuesta

FECHA	ENTIDAD/PERSONA	FECHA MAX. RESPUESTA	FECHA RESPUESTA
6/04/2026	XIMENA MARÍN BUITRAGO	27/04/2026	27/04/2026
6/04/2026	M&C INGENIEROS SAS	27/04/2026	7/04/2026
6/04/2026	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	27/04/2026	27/04/2026
6/04/2026	LAURA HERNÁNDEZ SANTA	27/04/2026	13/04/2026
13/04/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	27/04/2026	22/04/2026
15/04/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	29/04/2026	21/04/2026
17/04/2026	ALVARO FRANCISCO URIBE CALAD	8/05/2026	5/05/2026
17/04/2026	DAVID LEONARDO TORRES MELGAREJO	8/05/2026	8/05/2026
17/04/2026	SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE YOLOMBÓ	8/05/2026	30/04/2026
20/04/2026	NATALIA MONTOYA QUICENO	11/05/2026	30/04/2026
22/04/2026	CTP POLICROMIA	13/05/2026	22/04/2026
23/04/2026	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPIO DE GÓMEZ PLATA	14/05/2026	29/04/2026
23/04/2026	HAROLD ALEXIS MARÍN	14/05/2026	28/04/2026
24/04/2026	SERGIO MARTÍNEZ MARTÍNEZ	15/05/2026	6/05/2026
27/04/2026	SECRETARÍA DE HACIENDA MUNICIPIO DE SABANETA	18/05/2026	12/05/2026
29/04/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	13/05/2026	29/05/2026
30/04/2026	SPECIAL SPE COMPAÑÍA DE LOGISTICA	21/05/2026	7/05/2026
7/05/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	21/05/2026	29/05/2026

8/05/2026	RUBÉN TORRES GÓMEZ	29/05/2026	27/05/2026
8/05/2026	HAROLD ALEXIS MARÍN	22/05/2026	19/05/2026
11/05/202	ANNY JULIETH ORTIZ ORTIZ	1/06/2026	28/05/2026
14/05/2026	HAROLD ALEXIS MARÍN FERNÁNDEZ	19/05/2026	19/05/2026
15/05/2026	JULIAN ALBERTO OCHOA RESTREPO	29/05/2026	18/05/2026
14/05/2026	SPECIAL SPE COMPAÑÍA DE LOGISTICA	04/06/2026	04/06/2026
15/05/2026	MUNICIPIO DE GRANADA	29/05/2026	29/05/2026
15/05/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	05/06/2026	02/06/2026
20/05/2026	MARLÓN STIVEN QUICENO HIGINIO	10/06/2026	10/06/2026
20/05/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	10/06/2026	02/06/2026
20/05/2026	HUGO DE JESÚS GONZÁLEZ	10/06/2026	10/06/2026
21/05/2026	HUGO FERNANDO ZAPATA RAMÍREZ	11/06/2026	10/06/2026
28/05/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	18/06/2026	10/06/2026
29/05/2026	EDUIN ALEJANDRO ZAPATA ÁLZATE	19/06/2026	19/06/2026
29/05/2026	MARÍA LINDELIA JIMÉNEZ VELÁSQUEZ	03/06/2026	03/06/2026
3/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	24/06/2026	19/06/2026
11/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	02/07/2026	26/06/2026
16/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	07/07/2026	
16/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	07/07/2026	
17/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	08/07/2026	
17/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	08/07/2026	
18/06/2026	DANIEL ARTURO VANEGAS VELÁSQUEZ	02/07/2026	02/07/2026
22/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	06/07/2026	
24/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	15/07/2026	
24/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	15/07/2026	
26/06/2026	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA MUNICIPIO DE AMALFI	10/07/2026	
30/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	21/07/2026	
30/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	21/07/2026	
30/06/2026	GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	21/07/2026	

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el trimestre reportado se evidencia que el canal electrónico es el principal medio utilizado por los ciudadanos para la radicación de PQRSDF, lo que reafirma la importancia de seguir fortaleciendo los mecanismos tecnológicos y la sistematización del proceso de atención, el cual actualmente requiere importantes esfuerzos operativos por parte del área de Comunicaciones para su gestión y seguimiento.

En atención a las observaciones y recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno, se han venido implementando acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del proceso, contribuyendo a una gestión más eficiente, oportuna y organizada de los requerimientos ciudadanos.

De manera general, el análisis de las PQRSDF permite concluir que RENTAN mantiene un desempeño favorable en la atención a la ciudadanía, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 95,74 % en las respuestas gestionadas, incluyendo las 11 PQRSDF que al cierre del período se encontraban en trámite y dentro de los tiempos establecidos para su atención. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la oportunidad, eficiencia y calidad en la gestión de los requerimientos ciudadanos.

Adicionalmente, es importante destacar que a partir del 27 de abril de 2026 se inició la radicación de las PQRSDF a través del nuevo aplicativo de gestión documental RENDATA, proceso que implicó la adopción de una nueva numeración consecutiva para los registros.

La implementación de esta herramienta ha contribuido al fortalecimiento de la gestión documental y al seguimiento de las solicitudes ciudadanas, evidenciando avances significativos en la modernización del proceso.